

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11) 特許出願公開番号
特開2003-99655
(P2003-99655A)

(43) 公開日 平成15年4月4日 (2003.4.4)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	3 2 4 1 1 8 3 2 6 3 3 0 Z E C	G 0 6 F 17/60	3 2 4 1 1 8 3 2 6 3 3 0 Z E C

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 7 頁)

(21) 出願番号 特願2001-292064 (P2001-292064)

(22) 出願日 平成13年9月25日 (2001.9.25)

(71) 出願人 000233055

日立ソフトウエアエンジニアリング株式会
社

神奈川県横浜市鶴見区末広町一丁目1番43

(72) 発明者 樋野 隆司

神奈川県横浜市中区尾上町6丁目81番地
日立ソフトウエアエンジニアリング株式会
社内

(74) 代理人 100096954

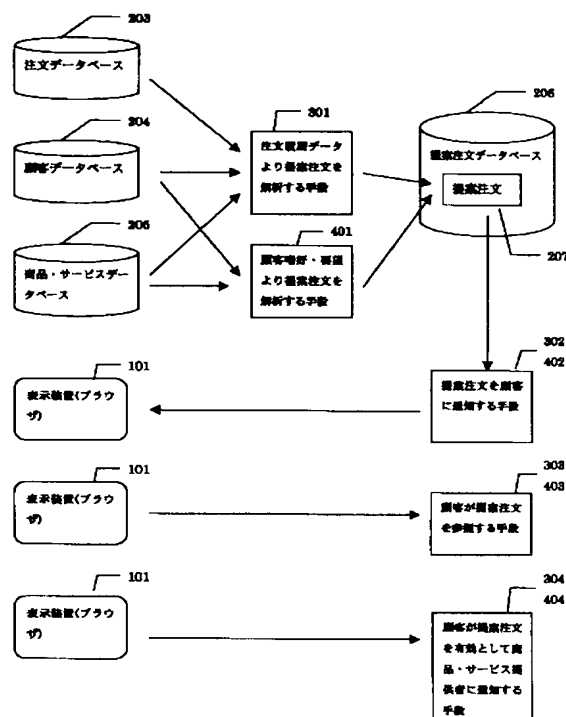
弁理士 矢島 保夫

(54) 【発明の名称】 注文促進方法およびシステム

(57) 【要約】

【課題】顧客の過去の注文履歴や指定された条件を解析・分析することで、顧客に対して注文の可能性の高い商品・サービスを、定期的にあるいは一定の条件のもとで提案注文として通知し、それにより顧客が注文することを促進する。

【解決手段】注文履歴データが格納された注文データベースと、顧客情報が格納された顧客データベース204を参照して、顧客による注文可能性のある商品やサービスを商品・サービスデータベースから検索して抽出し、提案注文として顧客に通知する。顧客が提案注文を参照して、その提案注文を有効と判断した場合、商品・サービス提供者に注文を依頼する。更に、顧客より指定された条件に一致する商品やサービスを、定期的に顧客に提案注文として通知する。顧客が提案注文を参照して、その提案注文を有効と判断した場合、商品・サービス提供者に注文を依頼する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進方法であって、顧客の過去の注文履歴データを解析し、該顧客による注文可能性のある商品やサービスを提案する提案注文を作成するステップと、作成した提案注文を該顧客に前記クライアント・システムを介して通知するステップとを備えたことを特徴とする注文促進方法。

【請求項2】顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進方法であって、顧客の嗜好や要望を含む個人情報に基づいて、該顧客による注文可能性のある商品やサービスを検索し、該商品やサービスを提案する提案注文を作成するステップと、作成した提案注文を該顧客に前記クライアント・システムを介して通知するステップとを備えたことを特徴とする注文促進方法。

【請求項3】請求項1または2に記載の注文促進方法において、前記提案注文の作成と顧客への通知は、定期的、あるいは一定の条件を満たしたときに、実行することを特徴とする注文促進方法。

【請求項4】顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進システムであって、顧客の注文履歴データを格納する手段と、商品およびサービスの情報を格納する手段と、ある顧客の過去の注文履歴データを解析して、該顧客が過去に注文している商品やサービスに関連した商品やサービスを検索する手段と、検索された商品やサービスを、注文可能性のある商品やサービスとして、提案注文を生成する手段と、提案注文を顧客に通知する手段とを備えたことを特徴とする注文促進システム。

【請求項5】顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進システムであって、顧客の嗜好や要望を含む個人情報を格納する手段と、商品およびサービスの情報を格納する手段と、ある顧客の個人情報を解析して、該個人情報に合致する商品やサービスを検索する手段と、検索された商品やサービスを、注文可能性のある商品やサービスとして、提案注文を生成する手段と、提案注文を顧客に通知する手段とを備えたことを特徴とする注文促進システム。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】本発明は、オープンなネット

ワーク環境において顧客注文管理情報を扱う機構での注文促進方法およびシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来、商品やサービスを顧客に提示して顧客からの注文を受ける技術としては、特開平11-161717号公報に記載のものがある。また、顧客の過去の注文データを利用する従来技術としては、特開平10-289280号公報に記載のものが知られている。

【0003】特開平11-161717号公報に記載のものは、クライアントである顧客により特定された商品の購入要求をサーバが受け付けることによって購入注文を生成し、これを顧客が注文ボタンを選択することで商品を注文するものである。

【0004】特開平10-289280号公報に記載のものは、顧客の過去の注文データを履歴として保存し、その履歴を利用して顧客が得意客であるかどうかを判断するものである。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、特開平11-161717号公報に記載の技術は、顧客から指定された注文を受け付けるものではあるものの、顧客毎の注文情報の動向を分析して、商品やサービスを顧客からの要求を契機にして顧客毎に提示したり、一定期間あるいは指定条件の下で顧客に対して商品・サービスを提示するようなことは行っていない。

【0006】また、特開平10-289280号公報に記載の技術は、得意顧客であることを判断するだけであり、得意顧客に対して、顧客の嗜好や要望を分析して商品やサービスを提示するものではない。

【0007】本発明の目的は、顧客の注文動向、嗜好、および要望などを解析、分析することで、顧客に対して注文の可能性の高い商品・サービスを、定期的あるいは一定の条件のもとで提案して注文を促進する注文促進方法およびシステムを提供することにある。

【0008】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、請求項1に係る発明は、顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進方法であって、顧客の過去の注文履歴データを解析し、該顧客による注文可能性のある商品やサービスを提案する提案注文を作成するステップと、作成した提案注文を該顧客に前記クライアント・システムを介して通知するステップとを備えたことを特徴とする。

【0009】請求項2に係る発明は、顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進方法であって、顧客の嗜好や要望を含む個人情報に基づいて、該顧客による注文可能性のある商品やサービスを検索し、該商品やサービスを提案する提案注文を作成するステップと、作成し

た提案注文を該顧客に前記クライアント・システムを介して通知するステップとを備えたことを特徴とする。

【0010】請求項3に係る発明は、請求項1または2に記載の注文促進方法において、前記提案注文の作成と顧客への通知は、定期的に、あるいは一定の条件を満たしたときに、実行することを特徴とする。

【0011】請求項4に係る発明は、顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進システムであって、顧客の注文履歴データを格納する手段と、商品およびサービスの情報を格納する手段と、ある顧客の過去の注文履歴データを解析して、該顧客が過去に注文している商品やサービスに関連した商品やサービスを検索する手段と、検索された商品やサービスを、注文可能性のある商品やサービスとして、提案注文を生成する手段と、提案注文を顧客に通知する手段とを備えたことを特徴とする。

【0012】請求項5に係る発明は、顧客が利用するクライアント・システムを介して該顧客に対して商品やサービスの情報を提示する注文促進システムであって、顧客の嗜好や要望を含む個人情報に格納する手段と、商品およびサービスの情報を格納する手段と、ある顧客の個人情報を解析して、該個人情報に合致する商品やサービスを検索する手段と、検索された商品やサービスを、注文可能性のある商品やサービスとして、提案注文を生成する手段と、提案注文を顧客に通知する手段とを備えたことを特徴とする。

【0013】

【発明の実施の形態】以下、本発明を実施する場合の一形態を図面を参照して具体的に説明する。

【0014】図1は、本発明の実施の一形態として、顧客であるクライアント・システムと注文管理を行うサーバ・システムからなる注文促進方法を実現するシステム構成を示すブロック図である。本注文促進方法を実現するシステムは、図1に示すように、クライアント・システム100とサーバ・システム200とを備える。

【0015】クライアント・システム100は、顧客が注文を確認したりするためのブラウザなどを表示する表示装置101を備える。一般的に、クライアント・システム100は、複数台あるが、図1では1台のみ記載した。サーバ・システム200は、サーバエンジン201、顧客毎に注文を表示する注文促進画面生成機構202、注文履歴データが格納された注文データベース203、顧客情報が格納された顧客データベース204、商品・サービスに関する情報が格納された商品・サービスデータベース205、提案注文207を格納する提案注文データベース206、顧客の注文履歴データより顧客による注文可能性のある商品・サービスを提案注文として解析する手段301、解析した提案注文を顧客に通知する手段302、顧客が提案注文を参照する手段30

3、及び顧客が提案注文を有効として商品・サービス提供者に通知する手段304を備えている。

【0016】更に、本実施形態では、顧客より指定された条件にある商品やサービスを、定期的に提案注文として作成する手段401と、それを顧客に提案注文として連絡する手段402と、顧客が提案注文を参照する手段403と、顧客が提案注文を有効として商品・サービス提供者に通知する手段404とを備える。

【0017】図2は、本発明の実施の形態に係る注文促進方法の制御及び情報の流れを表したブロック図である。

【0018】顧客の過去の注文履歴データを参照して、顧客に対して提案注文を作成して、注文促進を実現する場合は、次のような手順で行う。顧客データベース204に格納されている或る顧客に関連した過去の注文履歴データを注文データベース203から検索し、その過去の注文履歴データに関連した商品・サービスの情報を商品・サービスデータベース205から検索する。これらの情報を注文履歴データより提案注文を解析する手段301にて解析し、提案注文207を生成し、提案注文データベース206に格納する。

【0019】例えば、注文データベース203内に、顧客が過去に注文した商品、サービス、及びその納入日を記憶しておき、商品・サービスデータベース205内にそれらの商品、サービスの耐用期間、及び消費期間を記憶しておく。これにより、注文履歴データより提案注文を解析する手段301にて再注文の可能性が高くなる時期を解析し、その時期にあわせて同様な商品やサービスを提供するような提案注文207を作成し、提案注文データベース206に格納することができる。

【0020】また、商品・サービスデータベース205内の一連のシリーズとして提供すべき商品やサービスのデータに、それらを一連のシリーズとして提供すべき旨の情報と、その提供順番の情報とを付加しておく。これにより、注文データベース203と商品・サービスデータベース205を照合した結果、顧客がシリーズとなる商品群の一部を購入したことが判明した場合に、そのシリーズ商品群を順次案内するような提案注文207を作成し、提案注文データベース206に格納することができる。

【0021】また、商品・サービスデータベース205内の商品やサービスのデータに、それらの属する分野（絵画、音楽など趣味に関する分野、入学、卒業、就職などイベント関連情報等）の情報を付加しておく。これにより、注文データベース203内を検索した結果、顧客がある分野の商品やサービスを一定回数以上繰り返し注文していることが判明した場合に、そのパターンを注文履歴データより提案注文を解析する手段301で解析し、顧客に好まれるような製品やサービスを提供するような提案注文207を作成し、提案注文データベース2

06に格納することができる。

【0022】逆に新製品や新サービスが出されたときには、それらと同じ分野の製品を商品・サービスデータベース205内で検索し、検索された製品やサービスを購入している顧客を、注文データベース203と顧客データベース204とを用いて選び出し、前記新製品や新サービスの提案注文207を作成し、提案注文データベース206に格納することができる。

【0023】また、注文がある程度まとまった数量になると割引があるというような条件を、商品・サービスデータベース205内の商品やサービスのデータに、前述した商品やサービスの属するジャンルとともに、付加しておく。それらの商品やサービスを購入しそうな複数の顧客を注文データベース203及び顧客データベース204から検索する。検索された複数の顧客に対して、同条件の販売案を提示するような提案注文207を作成し、提案注文データベース206に格納することができる。

【0024】注文データベース203は、例えばポイント制の会員カードやクレジットカードによる購入や注文などが発生する毎に逐次更新、情報蓄積され、インターネットを介した注文行為でも、その注文が発生する度に、逐次更新、情報蓄積されるものとする。顧客データベース204は、最初は既存の顧客リストを元に作成され、新規顧客から注文が来る度にその顧客を新規に追加するものとする。

【0025】提案注文データベース206に格納された提案注文207は、提案注文を顧客に通知する手段302により、顧客側にある表示装置（ブラウザ）101を介して顧客に通知される。顧客は、顧客側にある表示装置（ブラウザ）101を介して、顧客が提案注文を参照する手段303により、通知された提案注文207を参照する。

【0026】さらに顧客が、その提案注文207を受け入れる場合には、顧客側にある表示装置（ブラウザ）101を介して、顧客が提案注文を有効とし商品・サービス提供者に通知する手段304により、提案注文207を購入注文として商品やサービスを注文依頼することになる。

【0027】顧客の嗜好・要望などの個人情報から提案注文を作成して注文促進を実現する場合は、次のような手順で行う。顧客データベース204に格納されている或る顧客の嗜好や要望などの個人情報に関する情報をもとに、商品・サービスの情報を商品・サービスデータベース205から検索する。検索結果を顧客嗜好・要望などの個人情報より提案注文を解析する手段401にて解析し、提案注文207を生成し、提案注文データベース206に格納する。

【0028】例えば、顧客の嗜好として絵画に関心があるような場合に、絵画に関する商品やサービスの案内を

するような提案注文207を作成したり、顧客の家族構成などの情報から子息などの入学、卒業、就職といったイベントにあわせた商品やサービスを提供する提案注文207を作成することができる。

【0029】また、予め顧客からの要望で5万円以下のノートPCというような条件が提示され顧客データベース204に格納されている場合、それに合致する商品が出てきたときに、その要望に基づき提案注文207を作成することができる。

【0030】格納された注文提案207は、提案注文を顧客に通知する手段402により、表示装置（ブラウザ）101を介して顧客に通知される。顧客は、表示装置（ブラウザ）101を介して、顧客が提案注文を参照する手段403により提案注文207を参照する。さらに顧客が、提案注文207を受け入れる場合には、表示装置（ブラウザ）101を介して、顧客が提案注文を有効とし商品・サービス提供者に通知する手段404により、提案注文207を購入注文として注文依頼することになる。

【0031】図3は、本発明の実施の形態に係る注文促進方法の制御及び情報の流れを表したシーケンス図である。サーバ・システム200側で上述したように提案注文が生成されると、提案注文が生成されたことが、例えば電子メールなどを介して、あるいは顧客向けの表示画面101を介して、クライアント・システム100の顧客に通知される（ステップ501）。顧客は、クライアント・システム100からサーバ・システム200に提案注文の参照を要求する（ステップ502）。サーバ・システム200は、クライアント・システム100に顧客から要求のあった提案注文情報を送信する（ステップ503）。顧客は、提案注文を参照し、クライアント・システム100からサーバ・システム200に対して注文依頼などの反応を返す（ステップ504）。サーバ・システム200は、クライアント・システム100からの注文依頼などの通知内容に応じて、注文依頼のあった商品やサービスなどの出荷処理を実施する（ステップ505）。

【0032】

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、顧客の過去の注文履歴データを解析、分析し、注文可能性の高い商品やサービスを提案注文として生成する。その提案注文要求を顧客に通知して、確認させることにより、顧客からの注文を促進させることができる。また、顧客の嗜好、要望などの個人情報の条件にあった商品・サービスを定期的にあるいは一定の条件のもとで顧客に通知して、確認させることにより、顧客からの注文を促進させることができる。いわばインターネット注文における「御用聞き」として、顧客の注文の特徴を把握して、注文可能性の高い商品を紹介し、それを購入注文に結びつけることにより、顧客からの注文を促進させるこ

とができるものである。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の一形態である注文促進方法を実現するシステムのブロック構成図

【図2】本発明の実施の形態に係る注文促進方法の制御及び情報の流れを表したブロック図

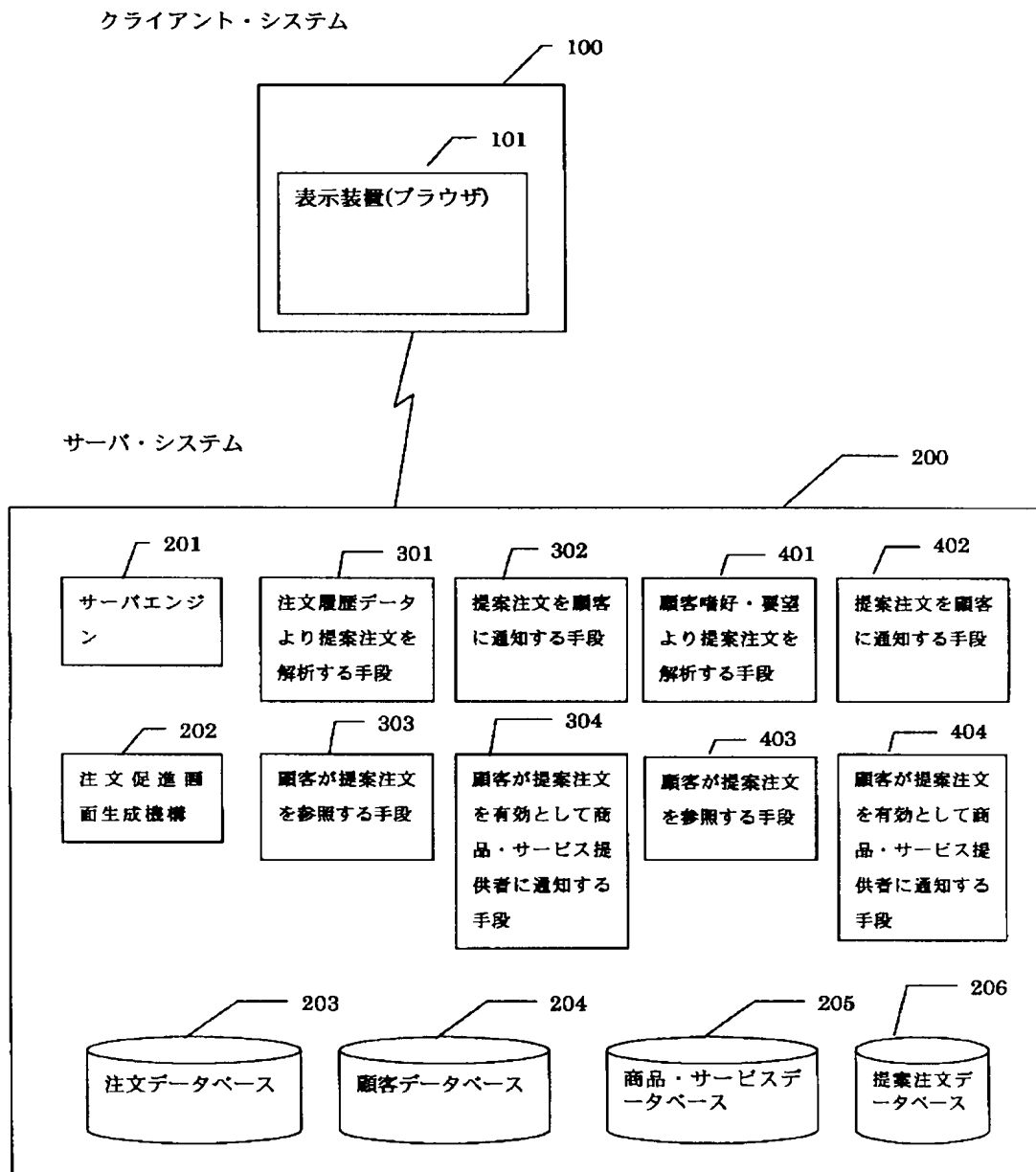
【図3】本発明の実施の形態に係る注文促進方法の制御及び情報の流れを表したシーケンス図

【符号の説明】

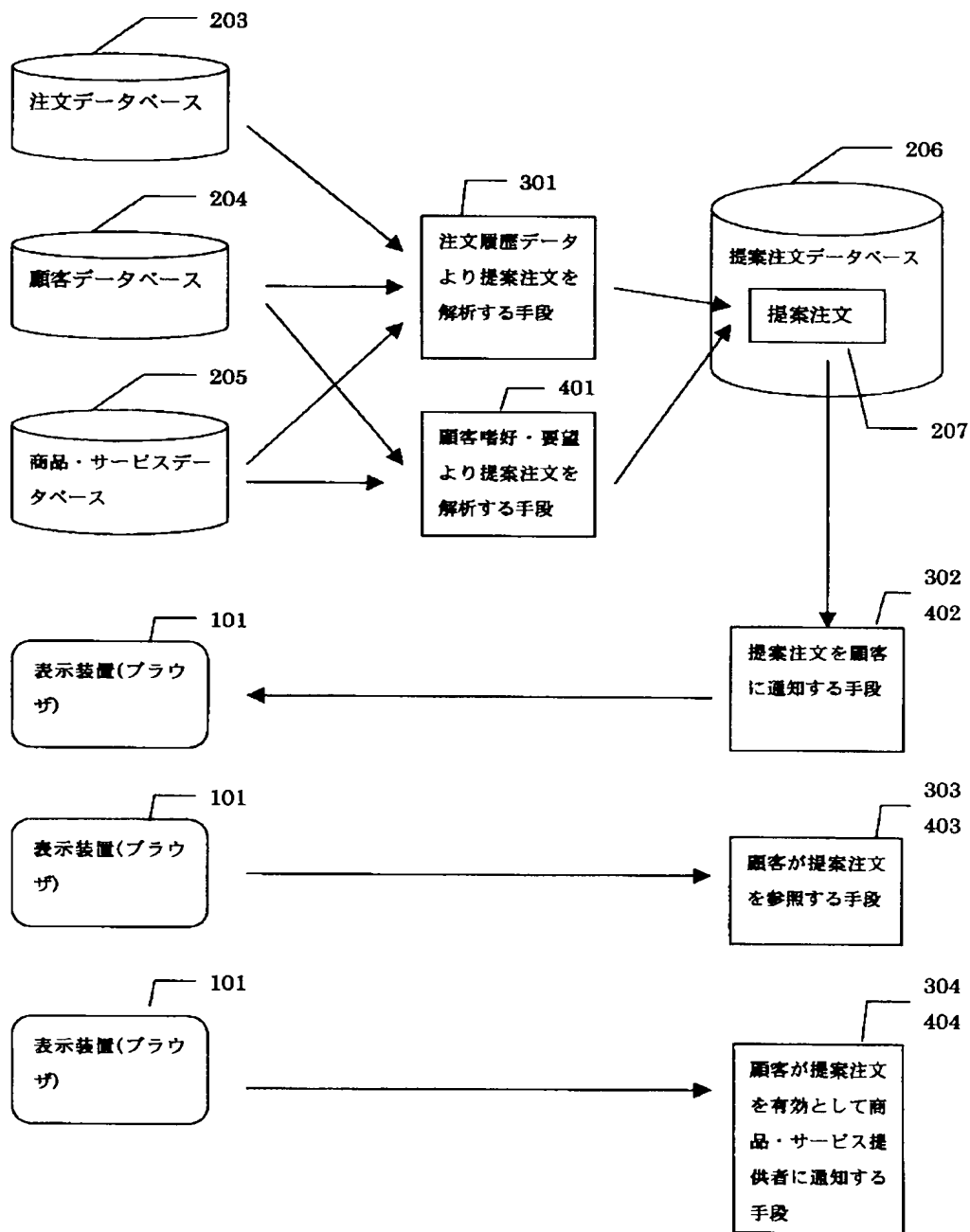
100…クライアント・システム、101…表示装置、*10

*200…サーバ・システム、201…サーバエンジン、202…注文促進画面生成機構、203…注文データベース、204…顧客データベース、205…商品・サービスデータベース、206…提案注文データベース、207…提案注文、301…注文履歴データより提案注文を解析する手段、302、402…提案注文を顧客に通知する手段、303、403…顧客が提案注文を参照する手段、304、404…顧客が提案注文を有効として商品・サービス提供者に通知する手段、401…顧客嗜好・要望より提案注文を解析する手段、401…顧客嗜好・要望より提案注文を解析する手段。

【図1】



【図2】



【図3】

